



## Mestrado em Sistemas Integrados de Gestão

Valorização das Termas da Longroiva através  
de uma proposta de Sistema de Gestão da  
Qualidade

Ana Catarina Brilhante Soares

fevereiro | 2017



Escola Superior  
de Tecnologia e Gestão



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

---

VALORIZAÇÃO DAS TERMAS DA LONGROIVA ATRAVÉS  
DE UMA PROPOSTA DE SISTEMA DE GESTÃO DE  
QUALIDADE

---

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE PARA OBTENÇÃO  
DO GRAU DE MESTRE EM SISTEMAS INTEGRADOS EM GESTÃO  
(AMBIENTE, QUALIDADE, SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE  
SOCIAL)

**ANA CATARINA BRILHANTE SOARES**

Fevereiro de 2017



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

VALORIZAÇÃO DAS TERMAS DA LONGROIVA ATRAVÉS  
DE UMA PROPOSTA DE SISTEMA DE GESTÃO DE  
QUALIDADE

---

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE PARA OBTENÇÃO  
DO GRAU DE MESTRE EM SISTEMAS INTEGRADOS EM GESTÃO  
(AMBIENTE, QUALIDADE, SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE  
SOCIAL)

Orientador: Prof. Doutora Rute Abreu

Coorientadora: Prof. Doutora Jelena Legčević

**ANA CATARINA BRILHANTE SOARES**

Fevereiro de 2017

---

## **FICHA DE IDENTIFICAÇÃO**

**Estagiário:**

Ana Catarina Brilhante Soares

**Estabelecimento de Ensino:**

Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

**Mestrado em:**

Sistemas Integrados de Gestão (Ambiente, Qualidade, Segurança e Responsabilidade Social)

**Local de Estágio:**

Termas da Longroiva

**Morada do Organismo Recetor de Estágio:**

Longroiva

**Datas de Início do Estágio:**

4 de agosto de 2014

**Datas de Fim do Estágio:**

4 de agosto de 2015

**Supervisor de Estágio Curricular na Instituição:**

Dr.<sup>a</sup> Cristina Mota

**Orientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:**

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Rute Abreu

**Coorientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:**

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Jelena Legevic

**Área do Estágio Curricular:**

Qualidade

## **AGRADECIMENTOS**

Ao finalizar este relatório de estágio curricular, quero agradecer, em particular, à minha família, e principalmente, ao meu pai e à minha mãe, por todo o apoio, por acreditarem em mim sempre e pelo amor pleno que me dão.

Aos meus amigos pela motivação, ajuda e confiança.

Aos Professores, colegas e amigos de Mestrado pela transmissão de conhecimento e companheirismo.

À Professora Doutora Rute Abreu, minha orientadora, pela atenção, disponibilidade e por tornar possível a concretização deste trabalho.

À Professora Doutora Jelena Legčević, minha coorientadora, que veio de tão longe para trabalhar comigo neste relatório de estágio curricular e apesar da aparente barreira da língua, foi possível a sua dinâmica de colaboração científica.

A todos aqueles que de uma forma ou outra revelaram disponibilidade, compreensão e simpatia ao longo da sua realização.

*“Quando se trata dos nossos sonhos podemos hesitar,  
mas só poderemos falhar se os abandonarmos”.*

## **RESUMO**

O presente relatório de estágio profissionalizante corresponde à fase de conclusão do mestrado de Sistemas Integrados de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social), nos termos do ciclo de estudos para obtenção do grau de Mestre pela Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

O relatório de estágio profissionalizante tem como objetivo principal formular a proposta de um modelo referencial para o processo de implementação e posterior certificação de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), seguindo o referencial normativo NP EN ISO 9001: 2008 (IPQ, 2008), integrado nas Termas da Longroiva, que é uma empresa de serviços de saúde e bem-estar termal.

A metodologia do relatório de estágio profissionalizante apresenta uma revisão bibliográfica sobre os temas desenvolvidos para melhor se cumprir com os objetivos definidos para o desenvolvimento do respetivo projeto, nomeadamente no que diz respeito ao conceito e importância da qualidade para o sector de atividade dos serviços, a implementação e certificação de um SGQ, os processos e procedimentos de acordo com os requisitos na Norma NP EN ISO 9001:2008 (IPQ, 2008), bem como, uma análise sobre a área de atividade de aplicação do caso de estudo prático, os serviços de saúde e bem-estar termal.

A estrutura do relatório de estágio profissionalizante caracteriza a empresa de acolhimento e a proposta de referencial, como instrumento de análise e que permite a aplicabilidade da gestão da qualidade aos serviços prestados e orientados para o cliente. Para o planeamento do SGQ foi necessário a conceção e o desenvolvimento de um conjunto vasto de documentação de suporte, compreendendo a política e os objetivos da qualidade, descrição dos processos, procedimentos, manuais, impressos de registo, considerados necessários para a eficiência e eficácia do desempenho do sistema e da organização em geral. O relatório termina com as considerações finais.

**Palavras-chave:** Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), NP EN ISO 9001: 2008, Bem-estar, Termas da Longroiva.

## **ABSTRACT**

The present report of the internship is framed in the final phase of the Masters in Integrated Management Systems (Quality, Environment, Safety and Social Responsibility), in accordance with the cycle of studies leading to a Master degree by the Higher School of Technology and Management of the Guarda Polytechnic Institute.

This report of the internship aims to formulate a proposal for a reference model for the planning and implementation process of the Quality Management System (QMS), following the Portuguese version of NP EN ISO 9001: 2008 standard, as part of a health care and thermal wellness company.

The methodology of the report of the internship presents the literature review on the developed themes to better meet the objectives set for the development of the correspondent project, namely as concerned to the concept and the importance of quality for the services sector, implementation and certification of QMS, processes and procedures in accordance with NP EN ISO 9001: 2008 (IPQ, 2008), as well as, an analysis of the application sector of this practical case study, health services and thermal wellness.

The structure of the report of the internship characterize the host company and the proposed reference model to analyse the applicability of client focussed quality management instruments, thus complying with it and making it faithful. For the implementation of the QMS it was necessary to conceive and develop a wide range supporting documentation, including the policy and quality objectives, processes description, procedures, manuals, record forms, among other documents deemed necessary for efficiency and effectiveness of the system performance and the organization in general. It concludes with final considerations.

**Keywords:** Quality Management System (QMS), EN ISO 9001: 2008, Wellness, Thermal Services.



## **ÍNDICE**

<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE QUADROS.....</b>	<b>xii</b>
<b>Introdução.....</b>	<b>2</b>
<b>PARTE I - ANÁLISE TEÓRICA.....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo 1 - Gestão da Qualidade.....</b>	<b>6</b>
1.1. Enquadramento.....	6
1.2. Concetualização da Qualidade.....	7
1.3. Qualidade nos Serviços .....	10
1.4. Gestão da Qualidade.....	21
1.5. Normas da Qualidade .....	25
1.6. Certificação da Qualidade .....	27
1.7. Planeamento do SGQ segundo a NP EN ISO 9001.....	30
1.8. Considerações Finais .....	36
<b>Capítulo 2 - Análise do Sector da Saúde, Bem-Estar e do Termalismo .....</b>	<b>37</b>
2.1. Enquadramento.....	37
2.3. Sector da Saúde e Bem-estar .....	49
2.4. Sector do Termalismo.....	52
2.5. O papel do Termalismo na dinamização das regiões.....	53
2.6. Evolução do Termalismo Português entre o período de 2006 e 2014 .....	59
2.7. Tendências futuras no Termalismo.....	65
2.8 Considerações Finais .....	67

<b>PARTE II - ANÁLISE EMPÍRICA .....</b>	<b>69</b>
 <b>Capítulo 3 - Termas da Longroiva.....</b>	<b>70</b>
3.1. História .....	70
3.2. Caracterização local e regional.....	73
3.3. Caracterização da Água Mineral Natural .....	78
3.4. Infraestruturas .....	79
3.5. Serviços de Saúde e Bem-Estar .....	86
3.7. Perfil dos Clientes das Termas de Longroiva .....	89
3.8. Avaliação de Satisfação dos Clientes .....	96
 <b>Capítulo 4 - Proposta de Modelo de Sistema de Gestão de Qualidade.....</b>	<b>103</b>
4.1. Enquadramento .....	103
4.2 Processos, procedimentos e restante estrutura documental .....	105
4.3. Manual de Qualidade.....	118
4.4. Proposta de Modelo de Sistema de Gestão de Qualidade.....	119
4.5. Considerações Finais .....	128
 <b>Conclusões.....</b>	<b>132</b>
 <b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>136</b>
 <b>Índice de Anexos</b>	